

中宏保險健康管理服务手册

本服务手册适用于：

1. 银保渠道康养服务支持方案

本服务手册旨在协助您（投保人）详细全面了解中宏保险（下称“本公司”）为被服务人提供的健康管理服务内容。

若您于 2026 年 4 月 1 日至 2026 年 9 月 30 日 (含) 期间递交指定产品的投保申请,

且同时满足以下条件:

- 1、2026 年 4 月 1 日至 2026 年 10 月 31 日 (含) 期间签发保单;
- 2、截止至 2026 年 11 月 15 日 (含) 保单已过犹豫期, 且仍为有效状态;
- 3、指定产品:
 - 中宏宏瑞人生无忧版年金保险 (分红型)
 - 中宏宏盈人生臻藏版终身寿险 (分红型)
 - 中宏喜悦连年安享版养老年金保险 (分红型)
 - 中宏宏享人生无忧版养老年金保险 (分红型)
 - 中宏宏悦金生传承版终身寿险 (分红型)
 - 中宏恒瑞金生传承版终身寿险 (分红型)
 - 中宏韶华金生福佑版终身寿险
 - 中宏悦华金生传承版终身寿险 (分红型)
 - 中宏宏盈人生臻藏尊享版终身寿险 (分红型)
 - 中宏宏瑞人生无忧尊享版年金保险 (分红型)
 - 中宏交宏运养老年金保险 (分红型)
 - 中宏交宏福特定疾病保险
 - 中宏金榜题名年金保险 (分红型)

则可享受如下健康管理服务:

健康管理服务内容:

服务名称	服务提供方	内容简介	备注
全球找药	上海镁信健康科技集团股份有限公司	若保单被保险人有肿瘤新特药的购买需求时, 服务商可为被保险人寻找特定药品的购买渠道。服务过程中产生的就医、药品等费用由被保险人自行承担。	单张保单主险签发年化保费 (APE) \geq 30 万元
中宏家医	好人生 (上海) 健康科技有限公司 / 北京瑞安中康科技有限公司 / 北京启泰元康健康科技有限公司 / 上海善恩健康管理服务有限公司 / 上海恒予健康管理咨询有限公司	中宏家医是中宏保险依托深耕健康管理服务多年积累的专业医疗资源, 结合领先业界自建康养管家团队的服务模式, 为全家人推出的集 “线上+线下”、“全科+专科” 一站式深度家庭健康管理解决方案。	单张保单主险签发年化保费 (APE) \geq 10 万元 本服务自保单签发且过犹豫后次日生效。 服务有效期以投保时公司方案为准。 我们将根据被服务人的服务需求在服务提供方列明的第三方服务商中遴选并为您提供服务。

适老化改造服务	上海天与智慧养老服务有限公司	若被服务人有服务需求，康养管家可协调联系专业机构根据实际居住环境和身体情况，对居家环境进行线上评估，并给与居家适老化改造方案建议。	单张保单主险签发年化保费 (APE) ≥ 30 万元
居家养老咨询服务	北京达康怡生健康管理有限公司	若被服务人有服务需求，康养管家可协调联系专业人员提供居家照护咨询、老年病咨询、营养咨询、康复咨询和心理咨询服务。	单张保单主险签发年化保费 (APE) ≥ 10 万元

以上服务将在对应服务网络内展开，详情请参考以下细则。

一、全球找药

(一) 服务内容

若保单被保险人有肿瘤新特药的购买需求时，服务商可为被保险人寻找特定药品的购买渠道。服务过程中产生的就医、药品等费用由被保险人自行承担。服务内容包括：

- 海南博鳌乐城海外药品就医

博鳌乐城国际医疗旅游先行区于 2013 年 2 月 28 日由国务院正式批复成立，该区享有优惠政策包括国外医疗器械和药品进口特殊审批、开展前沿医疗技术研究、境外医师执业时间放宽等。服务商可为被保险人安排海南博鳌乐城就医服务，提供海外药品，获取全球最好医药资源。就医服务过程中产生的相关费用由被保险人自行承担。

- 中国境内上市新特药购买途径

指为被保险人寻找中国境内允许上市的新特药（经国家药监局审批通过允许上市的）的购买途径、使权益人可获得全球创新特药的使用通道及前沿医疗信息。

- 慈善赠药服务

指若被保险人的用药时长符合慈善机构援助用药项目申请条件的，在征得被保险人同意后，由服务商协助被保险人申请援助用药。申请条件和申请材料以慈善机构的要求为准。

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；

2. 进入 MOVE App 或小程序健康版块，通过健康版块-我的所有服务进入对应页面在线提交服务申请；

3. 康养管家收到服务申请后将核实被服务人信息，确认服务需求。

- 海南博鳌乐城海外药品就医

1) 服务时效：

a) 博鳌恒大国际医院普通门诊需至少提前 2 天预约，专家门诊需至少提前 4 天预约。

b) 博鳌超级医院普通门诊需至少提前 1 周预约，专家门诊需至少提前 15 天预约。

2) 启动条件：保单有效期内，经二级或二级以上公立医院诊断初次罹患重大疾病，且境内药品授权申请或进口药品授权申请审核通过后

3) 申请医院：博鳌恒大国际医院、博鳌超级医院

4) 服务流程：

a) 服务商工作人员联系被服务人，收集相关病历资料及希望门诊的时间段等需求；

b) 根据被服务人的病情进行分诊，2 个工作日内反馈可预约的医院、科室、门诊时间及挂号费用；

c) 与被服务人确认预约门诊的相关信息；

d) 门诊预约成功，被服务人按时前往医院就诊。

- 中国境内上市新特药购买途径
 - 1) 服务流程：
 - a) 服务商服务人员将在 1 个工作日内与被服务人确认需求并收集相关服务所需资料。
 - b) 收集完整资料后，服务商将在 3-5 个工作日内完成找药服务，将药品购买路径信息反馈被服务人。

- 慈善赠药服务
 - 1) 服务流程：
 - a) 服务商在征得被服务人同意后，由服务商协助被服务人申请援助用药。申请条件和申请材料以慈善机构的要求为准。服务商会将相关内容以邮件形式告知被服务人；
 - b) 慈善机构在审核通过申请后将通知被服务人至定点药店领取慈善机构通过药店提供的药品；
 - c) 服务商相关工作人员将按援助用药项目规定时间提前提醒并协助被服务人申请后续所需的材料。

(三) 服务标准

1. 服务次数：不限次
2. 服务使用人：被保险人本人

(四) 服务期限

自指定产品保险合同签发且度过犹豫期之日起，以上健康管理服务生效；

本服务有效期同交费期，最长为 3 年（如保单趸交，服务有效期为 1 年）。

(五) 注意事项

本服务仅提供药品购买咨询服务，涉及的其他费用（如药品费用、药品邮寄费用等）均由被保险人自理。

二、中宏家医

(一) 服务内容

中宏家医是中宏保险依托深耕健康管理服务多年积累的专业医疗资源，结合领先业界自建康养管家团队的服务模式，为全家人推出的集“线上+线下”、“全科+专科”一站式深度家庭健康管理解决方案。提供本服务的医生均为三甲医院在职主治或更高级别的医生，可满足至多 5 位家庭成员健康服务需求。本服务不限疾病，按需使用。内容包括：

1. 专家问诊：由康养管家协助客户，帮助推荐合适的三甲医院专家医生提供电话健康咨询服务，不限疾病。
 - 有效期内服务次数：10 次/人/年
 - 医生级别：三甲医院副高级及以上专家医生（不可指定）
 - 服务时效：平均 1-2 个工作日
2. 安排门诊：若客户有面诊需求，由康养管家根据病情精准推荐专家，并在就医过程中安排专人陪同就诊。
 - 有效期内服务次数：1 次/人/年
 - 医生级别：全国三甲医院副高及以上（可指定医院科室，不可指定专家）
 - 服务时效：平均 3-5 个工作日
3. 安排住院：经康养管家协助客户安排专家面诊后，如专家诊断认为当前病情有必要

进行住院，康养管家会持续跟进协调安排住院，并在办理住院当日安排专人陪同，协助客户完成入院手续办理等事宜。

- 有效期内服务次数：1次/人/年
 - 医生级别：全国三甲医院副高及以上（可指定医院科室，不可指定专家）
 - 服务时效：医生开具住院单后平均 5-7 个工作日内入院
4. 家庭医生：由三甲医院在职医生提供专属电话医疗咨询服务，负责日常疾病咨询、健康问题解答等。
- 有效期内服务次数：无限次
 - 医生级别：三甲医院主治医师同等级或更高级别的医生（不可指定）
 - 服务时间：8:00-20:00（国家法定节假日除外）
 - 服务时效：服务时间内提交申请的客户，半个小时内安排医生回电；非服务时间提交申请的客户，将在第二天安排回电
5. 体检报告解读：由三甲医院在职医生提供电话体检报告解读服务。
- 有效期内服务次数：1次/人/年
 - 医生级别：三甲医院主治医师同等级或更高级别的医生（不可指定）
 - 服务时间：8:00-20:00（国家法定节假日除外）
 - 服务时效：提交申请的客户，将在平均 1-2 个工作日内回电客户提供报告解读服务

(二) 服务流程

1. 保单度过等待期后，保单投保人可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，根据引导完成身份认证；
2. 进入 MOVE App 或小程序健康版块，并进入“中宏家医”页面，完成绑定服务受

益人后即可查看和使用服务；

3. 使用服务前，被服务人需一次性添加至多 5 位家庭成员作为服务受益人。

(三) 服务期限

本服务于客户投保符合条件的保单签发且过犹后次日生效，服务有效期以投保时公司方案为准。

(四) 注意事项

中宏家医服务以家庭为单位，每个家庭最多可激活 5 人。可添加的家庭成员包括：本人，本人的父亲、母亲、配偶、儿子、女儿、兄弟、姐妹，配偶的父亲、母亲、祖父母、外祖父母、配偶祖父母、配偶外祖父母。

三、适老化改造服务

(一) 服务内容

为保护老年人居家日常生活安全，当客户提出居家环境硬件改造需求时，养老管家将协调联系专业机构根据实际居住环境和身体情况，对居家环境进行线上评估，并给予居家适老化改造方案建议。如客户采纳建议并通过该机构采购相关适老化改造设备，机构将根据与客户签订的协议要求，进行适老化改造实施或者远程安装指导。适老化改造设备的购买及安装等相关费用需由客户本人承担，服务商可提供适当的折扣优惠。

(二) 服务流程

1. 当需要使用服务时，被服务人可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App 或小程序，通过健康版块-我的所有服务进入对应页面在线提交服务

申请;

2. 康养管家将与被服务人确认基本信息, 并为被服务人预约供应商服务时间;
3. 居家环境线上评估: 服务供应商按预约时间致电, 被服务人提供身体状况、居住情况等基本信息, 以及通过拍照、视频、测量等方式提供其他评估所需的必要信息, 服务供应商将全程指导;
4. 适老化改造方案建议: 服务供应商根据被服务人的情况, 提供适老化改造方案建议及报价, 被服务人可按需选择是否需要, 以及需要何种方案, 亦可接受部分改造方案;
5. 适老化改造实施: 若被服务人选择接受或部分接受改造方案, 可自费支付采购相关硬件设备。服务供应商将与被服务人签署采购安装协议, 并根据协议内容完成适老化改造项目, 包括硬件设备配送、线下安装或线上安装指导。

(三) 服务标准

1. 服务安排时效为 1 个工作日内
2. 服务次数: 1 次/年
3. 服务使用人: 被保险人本人及父母、被保险人配偶及父母共六位, 服务使用人共享服务次数

(四) 服务期限

自指定产品保险合同签发且度过犹豫期之日起, 以上健康管理服务生效;

本服务有效期同交费期, 最长为 3 年 (如保单趸交, 服务有效期为 1 年)。

(五) 注意事项

1. 本服务涉及的居家适老化改造采购及安装等发生的相关费用需被服务人自行承担。

四、居家养老咨询服务

(一) 服务内容

若被服务人有服务需求, 康养管家可协调联系专业人员提供居家照护咨询、老年病咨询、营养咨询、康复咨询和心理咨询服务。以下各项服务 1 次/年, 服务对象共享服务次数。

1. 居家照护咨询: 为客户预约照护专家线上咨询服务, 为客户提供清洁照护、口腔清洁、压疮预防等居家生活照护内容的咨询。
2. 老年病咨询: 为客户预约医生线上咨询服务, 为客户提供阿尔兹海默症、呼吸科、心血管疾病等老年常见病线上咨询。
3. 营养咨询: 为客户预约营养师线上咨询服务, 提供饮食营养健康指导, 为客户提供科学有效的营养搭配方案, 帮助客户科学养生, 平衡膳食。
4. 康复咨询: 为客户预约康复线上咨询服务, 由康复师提供专业康复指导, 例如骨科、神经损伤及心肺功能康复等。
5. 心理咨询: 为客户预约心理咨询师线上咨询服务, 进行一对一沟通, 了解客户在社会、家庭等方面的心理困惑, 守护客户身心健康。

(二) 服务流程

1. 当需要使用服务时, 被服务人可使用投保时提交的手机号注册并登陆中宏保险 MOVE App, 通过健康版块-我的所有服务进入对应页面, 在线提交服务申请;
2. 康养管家将与被服务人确认基本信息, 了解被服务人的情况;
3. 若被服务人需要使用上述服务, 康养管家将在 1 个工作日内确认预约信息, 并安排专业人士在约定时间与被服务人联系, 提供相应服务。

(三) 服务标准

1. 服务安排时效为 1 个工作日内
2. 服务次数：1 次/年
3. 服务使用人：被保险人本人及父母、被保险人配偶及父母共六位，服务使用人共享
服务次数

(四) 服务期限

自指定产品保险合同签发且度过犹豫期之日起，以上健康管理服务生效；
本服务有效期同交费期，最长为 3 年（如保单趸交，服务有效期为 1 年）。

其他需要被服务人注意的事项

1. 本健康管理服务是为指定被服务人提供的增值服务,此服务并不构成保险合同的组成部分;
2. 本公司保留在服务有效期内调整和随时终止本健康管理服务的权利;
3. 随着中宏保险健康管理服务体系的运营与完善,本服务手册中合作的供应商以及服务内容有可能变更或者扩展。如有变更或扩展,中宏保险将通过官方网站、中宏保险微信公众号、MOVE APP 等官方途径提前公布相关的修订内容;
4. 为保障服务品质,被服务人需在上述服务过程中配合提供必要资料与信息,服务机构对客户提供的相关资料和信息负有保密责任;
5. 上述健康及医疗专家提供的咨询建议仅供参考,不能取代医学诊断或处方。中宏保险就服务中提供的健康咨询建议和医疗意见不承担任何法律责任;
6. 任何健康建议、咨询反馈仅具有参考价值,被服务人拥有采纳或不采纳的权利;同样,专家的建议也不作为本公司同意理赔或拒绝理赔的依据;
7. 以上部分服务设有等待期,与指定产品保险合同一致;
8. 若被服务人的保险合同失效或降低保额无法达到相应标准,则对应的健康管理服务自动终止;
9. 如被服务人对健康管理服务有任何疑问,请联系您的销售人员或致电我公司全国客户服务热线 95383,我们会热忱服务。